

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL BATALLÓN DE SERVICIOS Número 23
“GENERAL RAMÓN ESPINA” PASTO-COLOMBIA.

AUTOR:




EDGAR GAITAN MATÍZ

CODIGO 48080

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

UNIVERSIDAD – ECCI
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C.

2016

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

**DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL BATALLÓN DE SERVICIOS Número 23
“GENERAL RAMÓN ESPINA” PASTO-COLOMBIA.**

AUTOR:

EDGAR GAITAN MATÍZ

CODIGO 48080

DIRECTORA

MARIA FERNANDA PABON VIDARTE

MASTER EN GESTIÓN Y AUDITORÍAS AMBIENTALES




UNIVERSIDAD – ECCI

FACULTAD DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C

2016

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado




Firma del jurado

Firma del jurado




Bogotá D.C. Agosto del 2016

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

ACTA DE OPCIÓN DE GRADO

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




FORMATO CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso

A mi glorioso Ejército quien me acogió durante 23 años de mi vida militar

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

AGRADECIMIENTOS

A mi Esposa la cual ha sido parte vital y activa en este proceso de aprendizaje, y quien me motivo a seguir con este segundo escalón en pro de la superación personal y aumentar mis competencias profesionales.







	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




TABLA DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	16
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1. OBJETIVO GENERAL	17
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
4.1. JUSTIFICACIÓN	18
4.2. DELIMITACIÓN	19
5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	21
5.1. MARCO TEÓRICO	21
5.2. MARCO CONCEPTUAL	23
5.3. MARCO LEGAL	24
5.4. MARCO HISTORICO	29
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
7. DISEÑO METODOLÓGICO	31
8. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	36
8.1. FUENTES PRIMARIAS	36
8.2. FUENTES SECUNDARIAS	37
9. RESULTADOS	40-55
10. ANÁLISIS DE RESULTADOS	56-58
11. CONCLUSIONES	59-60
12. RECOMENDACIONES	61-63
13. REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA)	64
14. ANEXOS	65-75

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




LISTA DE TABLAS

	Pag
Tabla 1 Cuadro de personal por grado.....	34
Tabla 2 Cuadro del personal por género.....	34
Tabla 3 Diseño de variables.....	35-36
Tabla 4 porcentual de Organización Laboral.....	41
Tabla 5 porcentual de Organización Laboral.....	42
Tabla 6 porcentual de Relacione Interpersonales.....	43
Tabla 7 porcentual de Relacione Interpersonales.....	44
Tabla 8 porcentual de Relacione Interpersonales.....	44
Tabla 9 porcentual de Relacione Interpersonales.....	45
Tabla 10 porcentual de Carga Mental.....	46
Tabla 11 porcentual de Carga Mental.....	46
Tabla 12 porcentual de Carga Mental.....	47
Tabla 13 porcentual de Carga Mental.....	47
Tabla 14 porcentual de Administración de Personal.....	48
Tabla 15 porcentual de Administración de Personal.....	48
Tabla 16 porcentual de Administración de Personal.....	49
Tabla 17 porcentual de Contenido de Trabajo	50
Tabla 18 porcentual de Contenido de Trabajo.....	50
Tabla 19 porcentual de Contenido de Trabajo.....	51
Tabla 20 porcentual de Acoso Laboral.....	52
Tabla 21 porcentual de Acoso Laboral.....	53
Tabla 22 porcentual de Acoso Laboral.....	54

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		




LISTA DE GRAFICAS

	Pag
Grafica 1 Organización Laboral.....	42
Grafica 2 Organización Laboral.....	43
Grafica 3 Relaciones Interpersonales.....	45
Grafica 4 Carga Mental.....	47
Grafica 5 Administración de Personal.....	49
Grafica 6 Contenido del Trabajo.....	50
Grafica 7 Políticas Prevención sobre Acoso Laboral.....	53

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

LISTA DE ANEXOS

	Pag
Anexo “1” ENCUESTA FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	64-66
Anexo “2” ENTREVISTA JEFE DE PERSONAL.....	67-68
Anexo “3” GUIA DE OBSERVACION.....	69
Anexo “4” FOTOS DE OBSERVACION.....	70-75

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

GLOSARIO

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. (Ministerio de la Protección Social, 2008)




Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales. (Ministerio de la Protección Social, 2008)




Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo. (Ministerio de la Protección Social, 2008)




Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. (Ministerio de la Protección Social, 2008)




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

INTRODUCCION

Los factores de riesgo psicosociales es uno de los problemas de mayor impacto laboral en las empresas hoy en día, ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, afectando de esta forma alteraciones en la productividad, la prestación de servicios y la calidad, es así como se genera unos altos costos y modificaciones en la calidad de vida de los empleados.

La dinámica del mundo y la globalización con nuevos procesos organizacionales han llevado a la generación de problemas de salud en los trabajadores haciendo énfasis en los problemas psicosociales del trabajo, lo que conlleva a las diferentes organizaciones a evaluar los riesgos psicosociales que se presentan en sus empleados y la forma de controlarlos.

Se espera que este diagnóstico, sea un complemento teórico y práctico para que fundamente las decisiones de la Organización y los resultados permitan tomar las medidas preventivas con el fin de minimizar o eliminar los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal administrativo del Batallón de Servicios Número 23 de la ciudad de pasto.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

1. TITULO:

Diagnóstico de riesgos psicosociales presentes en el área administrativa del Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina” en Pasto.




2. PROBLEMA DE INVESTIGACION.

2.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina” ubicado en las instalaciones del Brigada Número 23 Pasto, se dedica al apoyo logístico para las unidades pertenecientes a esta Brigada, en esta unidad se encuentra trabajando el mayor número de personal militar y sus funciones en su totalidad es administrativa, igualmente se encuentra personal civil en menor cantidad ejerciendo netamente trabajo de escritorio, para una totalidad de 64 personas es uno de los Batallones más pequeños.

Durante el desempeño de las diferentes labores que cumplen los empleados de esta institución se observan variados factores de riesgo psicosocial, entre ellos el trabajo por turnos, clima laboral, condiciones de la tarea, organización horaria y gestión personal, los cuales pueden desencadenar riesgos, repercutiendo de forma negativa en el rendimiento de la organización y de manera relevante en la salud de los empleados.

En las Instituciones de carácter militar los empleados siempre suelen desempeñar múltiples funciones con cortos tiempos de entrega lo que genera presión en la ejecución de sus labores ocasionando estrés o desordenes emocionales y para esto se hace importante el

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

desarrollo de pausas activas explicando a los empleados su interés y su aplicación. Dentro del Batallón de servicios no se cuenta con un programa determinado para eliminar o minimizar la posibilidad que los empleados padezcan una enfermedad de tipo laboral y no se ha realizado un diagnostico como tal con el fin de saber cuáles son los factores de riesgo presentes en este contexto laboral.

2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que se presentan para el personal administrativo que labora en el Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina” durante el tercer trimestre del 2016, en la ciudad de Pasto?

3. OBJETIVOS DELA INVESTIGACION




3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial para los empleados administrativos del Batallón de servicios Número 23 “General Ramón Espina” de la ciudad de pasto.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

3.2.1. Determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial de los empleados administrativos, mediante el uso de una encuesta.

3.2.2. Identificar las acciones correctivas y preventivas que se realizan en el Batallón de servicios Número 23 “General Ramón Espina” para mejorar las condiciones psicosociales del personal administrativo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

3.2.3. Realizar las recomendaciones necesarias al plan de prevención del riesgo psicosocial que se lleva en el Batallón de servicios Número 23 “General Ramón Espina”.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.




4.1. JUSTIFICACION.

Los factores de riesgo psicosociales es uno de los problemas de mayor impacto laboral en las empresas hoy en día, ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, afectando de esta forma alteraciones en la productividad, la prestación de servicios y la calidad, es así como se genera unos altos costos y modificaciones en la calidad de vida de los empleados.

Es muy preocupante ver como a pesar de la legislación existente y difundida a nivel nacional, se presenten todavía en empresas y organizaciones la falta de acciones y directrices encaminadas a mejorar las condiciones laborales de los empleados del sector defensa, que muchas veces los empleados ni las empresas se preocupan por prevenir estos factores de riesgos psicosociales los cuales a la postre van afectar la salud física y mental de los trabajadores.

La satisfacción laboral está relacionada con la calidad de vida de los trabajadores.
(Boada, 2001)

La calidad de vida laboral abarca todas las condiciones relacionadas con el ámbito, con características como los horarios, los sueldos, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de superación personal y profesional, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral, el conocimiento de las anteriores características en una

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




organización son importantes determinarlas y hallar su causa para reducir al máximo los factores de riesgo psicosocial, ya que al aumentarla satisfacción laboral, se esperan mejores resultados por parte de los trabajadores. (Boada, 2001)

La calidad de vida laboral orienta la manera en la cual se produce la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas como son la seguridad, higiene, horario, salario, entre otros, al igual que sus condiciones subjetivas, como la forma en que un trabajador vive y experimenta. (González, 1996)

Se espera que este diagnóstico, sea un complemento teórico y práctico para que fundamente las decisiones de la Organización y los resultados permitan tomar las medidas preventivas con el fin de minimizar o eliminar los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal administrativo del Batallón de Servicios Número. 23 de la ciudad de pasto.




4.2. DELIMITACION.

En el año 2009 debido a la gran extensión de territorio que le correspondía a la Brigada 29 ubicada en el Departamento del Cauca (Popayán) se decidió por orden del Comando General de Ejercito la creación de la Brigada Número 23 en el departamento de Nariño (Pasto), al mismo momento se crearon diferentes Batallones como el Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espino” el cual tiene como finalidad prestar apoyo logístico a las demás unidades creadas. En este Batallón se emplea en su mayoría personal civil como: secretarias, contadores, abogados, médicos, enfermeras y psicólogos, también se ubican personal militar los cuales desempeñan funciones

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

administrativas conservando su jerarquía como jefes de sección. Por la dinámica que se mueve dentro de las unidades militares la población es fluctuante lo que genera dificultad en la realización de este tipo de estudios ya que durante los meses de enero y junio son las temporadas de traslados y la población militar son ubicados en otras unidades del país y los civiles que se encuentran vinculados por contrato terminan sus periodos laborales y deben esperar un mes para ser contratados nuevamente o en algunos casos cambiar al personal, generando con esto que el diagnostico que se realizó en esta temporada tenga que ser actualizado cada determinado tiempo y por esta razón los comandantes no se interesen mucho frente a estos estudios. Otro factor que limita la realización del ejercicio investigativo es el cambio constante de comandante de Batallón, ya que al ser relevado cada año y medio o dos años se presenta inestabilidad en las políticas de comando, ya que cada uno dentro de los lineamientos del Ejército Nacional elabora su propio plan de trabajo encaminado a lo que cree podría ser efectivo para su unidad y en algunos casos se enfocan en el bienestar recreativo y social del empleado dejando de un lado aquellos factores como los psicosociales que pueden trascender y en el futuro generar dificultades de salud y de productividad en los empleados.

Por último se puede destacar que otro factor que limita el estudio es la reserva que siempre tienen los empleados frente a la manifestación de sus inconformidades o de factores que para ellos sea de riesgo en su puesto de trabajo porque es tomado como una queja o lo que en el argot militar se llama “pasar parte” ya que todo tipo de manifestación en contra de lo existente es tomada como personal por parte de los Jefes sección y le temen a las represalias laborales y por esto es una de las razones para enfatizar en temáticas como el acoso laboral el cual se presenta en algunos casos de

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

forma soterrada. Siendo importante la generación de planes de trabajo frente a los riesgos laborales.




5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION.

5.1. MARCO TEORICO.

La Organización Internacional del Trabajo (1986) define los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido de trabajo, la gestión y organización del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, (OIT, 1986) por otro. (Griffiths, 1995) definen los factores psicosociales como los aspectos relativos al diseño del trabajo, así como su organización y gestión, y a sus contextos sociales y ambientales, que tienen el potencial de causar daños de tipo físico, social o psicológico.

Según Villalobos “los factores de Riesgo Psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico” (Gloria, 2004).

De esta forma podemos evidenciar que los factores de riesgo psicosocial que pueden estar afectándonos en el trabajo al llevarlos al ámbito familiar es posible que ocasionen un estrés

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

mayor y consecuencias más graves en el individuo por esta razón es muy importante que su ambiente de trabajo y clima organizacional sea el más adecuado y agradable posible




Según Villalobos El análisis de los factores de riesgo psicosocial presenta dos alternativas: Primero, su identificación e intervención para propiciar bienestar en la población de trabajadores. En segundo lugar, su identificación e intervención, no sólo para mejorar las condiciones de bienestar, sino para prevenir la enfermedad derivada de los mismos. Bajo este escenario, se requiere el establecimiento de un sistema de vigilancia epidemiológica, que permita monitorear el factor de riesgo en función de prevenir la ocurrencia de patologías o, en su defecto, para disponer la rehabilitación. (Gloria, 2004)

Por tal motivo se hace necesario que exista un sistema de vigilancia epidemiológica para poder identificar, analizar e intervenir cada una de las áreas de trabajo de las empresas y de esta forma prevenir la ocurrencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones

En Colombia se le ha dado una mayor relevancia a los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la resolución 2646 de 2008 “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo”

5.2. MARCO CONCEPTUAL.

Según la Resolución Colombiana 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de la Protección Social, en su Artículo 5, el riesgo psicosocial comprende los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización, y las condiciones individuales o características

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

intrínsecas del trabajador, que en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.




Los factores psicosociales se clasifican de la siguiente manera:

1. Factores psicosociales positivos o protectores:

Se refieren a las características y factores propios de la empresa, que benefician la salud, propician el bienestar del trabajador, y facilitan la satisfacción personal y el aumento en la productividad. Algunos ejemplos de factores psicosociales positivos son:

- Políticas de personal centradas en el individuo.
- Participación del trabajador en las decisiones, planeación y procesos laborales.
- Distribución adecuada de las cargas, valoración social del trabajo, reconocimiento y ascenso por méritos
- Salarios equitativos, estabilidad laboral, condiciones físicas de trabajo apropiadas.
- Apoyo social por parte de los superiores, subordinados y compañeros de trabajo.
- Trabajo adecuado a las competencias del trabajador.
- Evaluaciones de desempeño participativas y objetivas.

2. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

2.1 Entre los aspectos intralaborales se encuentran:




Las Condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, liderazgo, las relaciones sociales y la recompensa.

5.3. MARCO LEGAL.

En Colombia el desarrollo de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo cuenta con un extenso soporte legal. Las normas dictadas insisten en la necesidad de proveer y mantener un medio ambiente ocupacional en adecuadas condiciones de higiene y seguridad:

Ley 9 de 1979. Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a:

- a. Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.
- b. Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos,

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.




c. Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo.

Decreto 614/84, por el que se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país, Título III. Capítulo IX. Artículo 157, menciona específicamente la obligación de las empresas de desarrollar Programas de Vigilancia Epidemiológica para enfermedades profesionales y patologías relacionadas con el trabajo y ausentismo por tales causas.

Capítulo I. Artículo 2. Objeto de la Salud Ocupacional. Las actividades de Salud Ocupacional tienen por objeto: Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes psicosociales derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Resolución 1016/89, determina la obligatoriedad legal y ejecución permanente de los programas, reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional. De nuevo menciona la responsabilidad de las empresas de desarrollar programas multidisciplinarios de vigilancia epidemiológica a fin de lograr la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo presentes en el medio ambiente laboral.

Resolución 1075 de 1992. Por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional, dentro del Subprograma de medicina preventiva, adelantar campañas específicas, tendientes a fomentar la prevención y el control de la fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

El Decreto 1295 de 1994. Dentro de sus objetivos menciona la necesidad de establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora; así como fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de las enfermedades profesionales para el control de los agentes de riesgo ocupacionales.




Circular unificada 2004. Título III. Capítulo IX. Artículo 161. Establece la obligación de las empresas en la implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológica. Determina las acciones que integran dichos sistemas para el control tanto de los factores de riesgos como de los riesgos asociados. Define el alcance de las asesorías que deben brindar las ARL para los sistemas de vigilancia epidemiológica, sin reemplazar la responsabilidad del empleador.

LEY 352 DE 1997

Por la cual se reestructura el sistema de salud y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad social para las fuerzas militares y la policía nacional.

DIRECTIVA PERMANENTE No. 000024/ 2001 Procedimiento para el diagnóstico, reporte y control de enfermedades profesionales. Establecer un proceso para diagnosticar, reportar y controlar las enfermedades profesionales que pueda adquirir el personal activo de la fuerza. **(MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, 2001)**

DIRECTIVA PERMANENTE No. 0153 / 2004 Programa de la Preservación de la Integridad y Seguridad de la Fuerza. Impartir órdenes e instrucciones a las diferentes unidades del Ejército, sobre la creación e implementación del programa

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




de seguridad y preservación de la fuerza. **(MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, 2004)**

Ley 1010 del 2006. Por la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, fomentar actividades de prevención y sanciones de las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana en el contexto de la relación laboral. Que en los términos del numeral 12 del artículo 10, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Resolución 2646 de 2008. Esta Resolución tiene por objeto dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.

Ley 1562 del 2012. Modifica el actual Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. **(PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, 2012)**

Decreto 723 del 15 de abril del 2013. Por el cual se reglamenta la afiliación al




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Sistema General de riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades e instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo.

Ley 1016 del 2013. Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral. Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud determinarán y actualizarán los lineamientos técnicos para el diseño, formulación e implementación de estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral en un término no mayor a seis (6) meses, a partir de la promulgación de la presente ley. El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud evaluarán y ajustarán periódicamente este lineamiento técnico para enfrentar los riesgos laborales en salud mental.

Decreto 1443 del 31 de julio del 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST)

Decreto 1477 de 5 de agosto del 2014. Por la cual se expide la tabla de

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




enfermedades laborales, dejando sin efectos la anterior tabla contenida en el Decreto 1507 del 12 de agosto del 2014. Por el cual se expide el manual único para la calificación de pérdida de la capacidad laboral y ocupacional.

Decreto 1072 del 5 de mayo del 2015. Por la cual se expide el decreto único Reglamentario del sector Trabajo.

5.4. MARCO HISTORICO.

Las Fuerzas Militares de Colombia y el ejército nacional en particular inician a reglamentar la salud ocupacional, partir de 1997 con la entrada en vigencia acuerdo No.032 Por el cual se adopta el Programa de Salud Ocupacional en el Subsistema de Salud Fuerzas Militares de esta forma se da inicio a la salud ocupacional en el estamento militar para el personal militar y civil que labora es la institución castrense, es así como en febrero de 2001 entra en vigencia la Directiva permanente No. 000024 Procedimiento para el diagnóstico, reporte y control de enfermedades profesionales. Con la finalidad de:

1. Establecer un proceso para diagnosticar, reportar y controlar las enfermedades profesionales que pueda adquirir el personal activo de la fuerza, durante el desarrollo de actividades fuera de combate.
2. Responsabilizar a los profesionales de la salud de las unidades tácticas de Ejército, sobre el diagnóstico y procedencia de las enfermedades, detectando oportunamente las de origen laboral y el envío de recomendaciones oportunas al comando de la

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

unidad, con el propósito de controlar la fuente del riesgo, prevenir las enfermedades profesionales y mantener sano al sano.

3. Responsabilizar a los comandantes de unidades tácticas, sobre el control de los factores de riesgo ocupacional que estén generando enfermedades previsibles derivadas de la actividad militar, garantizando en lo posible la salud física y mental del potencial humano que el comando superior les asignó para el cumplimiento de la misión.




4. Obtener en la Dirección de Sanidad del Ejército, estadísticas de enfermedades profesionales reportadas por las unidades del Ejército, para que con base en datos reales pueda intervenir en forma colectiva con programas de salud ocupacional, en apoyo de la salud y bienestar del personal activo de la Fuerza.

Es así como en el 2007 entra en vigencia la directiva transitoria No. 29 programa de vigilancia epidemiológica y prevención de los efectos del ruido en la audición del personal activo del ejército nacional.

6. TIPO DE INVESTIGACION.

6.1. ENFOQUE CUALITATIVO.

La metodología cualitativa es una de las dos metodologías de investigación que tradicionalmente se han utilizado en las ciencias empíricas. Se contrapone a la metodología cuantitativa. El énfasis de esta metodología se basa en el estudio del fenómeno, pero no de

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




forma matemática si no en la expresión y el origen del mismo, basándose en la inducción y por esta razón se realiza planteamientos flexibles a los cuales se les puede sumar hallazgos, esta metodología se dedica a estudiar el fenómeno con todo lo que lo rodea y no por sí sola, describiéndolo desde sus orígenes y buscando entenderlo no solo ver su causa efecto. Esta metodología es la más utilizada en los estudios de corte social o psicosocial ya que aportan mayor información del hecho a estudiar y las situaciones que presentan las personas deben ser estudiadas desde su contexto y la relación que ellos puedan tener con dichas situaciones.

Siendo la metodología cualitativa la más acertada con la temática que se va a realizar en este estudio, el cual estará enfocado en la descripción de los factores de riesgo psicosocial que se podría manejar para los empleados del área administrativa del Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina “ en la ciudad de Pasto.

6.2. TIPO DESCRIPTIVO.

La finalidad de este tipo de investigación es observar al personal del Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina” encontrando los factores de riesgo psicosocial sin interferir en el contexto relacional de los empleados, contribuyendo a estos a minimizar los riesgos laborales con respecto a esta área, ya que apoyaría a la construcción de planes que minimicen los riesgos y eleven su productividad. Después de realizar un sondeo en la información de la unidad de servicios se encontró que no se ha realizado la exploración de estos factores que afectan en diferentes dimensiones de los empleados.

Al no hacer uso del análisis de tipo numérico se espera obtener información más cercana a la realidad que demuestre la situación real de los empleados del Batallón de servicios

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




Número 23 “General Ramón Espino” sin quedarse en un simple número que en los casos de temas psicosociales no aportan la información concreta del hecho.

6.3. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.

Las técnicas de recolección de tipo cualitativo son las mejores para captar el significado autentico de los fenómenos sociales, ayudando a la consecución de varias fuentes de datos, en este tipo de investigación el instrumento de recolección de datos es el mismo investigador haciendo uso de diversas herramientas que ayudaran a obtener información. Dentro de las herramientas que se utilizaran están:

La observación: consiste en adentrarnos en la información por medio de los sentidos, sin interferir con el contexto de los actores, teniendo una actitud de reflexión permanente y consignando en un formato todo las situaciones más relevantes encontradas a nivel de factores psicosociales en el contexto laboral que puedan generar riesgos para los empleados de Batallón de Servicios Número 23.

La encuesta: Esta herramienta se utilizara en la modalidad de pregunta estructurada cerrada con opciones de respuesta múltiple, con el fin de recopilar la mayor información que puedan suministrar los integrantes administrativos del Batallón de servicios Número 23 sobre los factores de riesgos psicosociales que se presentan en su contexto laboral e igualmente saber para ellos cual sería la mejor forma de minimizar este tipo de riesgo. La encuesta aporta

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

información de tipo unificado a cual aporta para la elaboración de una especie de diagnóstico describiendo de forma inductiva el fenómeno estudiar.

Cuestionario para medir estrés: consiste en un cuestionario sencillo con el fin de poder evaluar el nivel de estrés laboral que presentan los integrantes del Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina”.




La entrevista: se realizara un dialogo informativo con el sub oficial encargado de la oficina de personal, ya que dentro de la unidad de servicio su función es la de velar por el bienestar de los empleados y elaborar los planes que sirvan para maximizar el rendimiento de los empleados teniendo en cuenta sus necesidades a nivel laboral y en algunos casos a nivel personal. De esta manera se busca conocer la situación de los programas y directivas que maneja Ejército Nacional a nivel de salud ocupacional y sobre todo de riesgos psicosociales.

7. DISEÑO METODOLÓGICO.

7.1 TIPO DE ESTUDIO.

Estudio de tipo descriptivo.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte cualitativo donde permitirá determinar los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los diferentes puestos de trabajo que se encuentran en el Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina” ubicado en la ciudad de Pasto.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

7.2 POBLACION.

A la población que se le aplico los instrumentos de recolección de datos para poder realizar este estudio fue el personal administrativo del Batallón de Servicios Número 23 “General Ramón Espina”, los cuales se encuentran organizados de la siguiente forma:




Tabla 1 Cuadro de personal por grado.

Oficiales	Suboficiales	Soldados	Civiles
4	15	10	6
TOTAL PERSONAL			35

Tabla 2 Cuadro del personal por género.

HOMBRES	MUJERES
27	8
TOTAL	35

El personal del Batallón de Servicios número 23 “General Ramón Espina” en el área administrativa se dedican al manejo del presupuesto de todos las unidades que pertenecen a la Brigada número 23. Esta unidad está conformada en su área administrativa por 35 personas repartidas de la forma que nos indica el cuadro anterior, para el desarrollo del estudio se tomó el total de esta población administrativa.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

7.3 MUESTRA.

La población del Batallón de servicio número 23 tiene un total de 64 personas de las cuales se toma 35 quienes son los que corresponden al personal administrativo, ya que ellos son los que se encuentran en las instalaciones de la unidad. Durante el espacio de la formación de personal que se realiza los días viernes se ejecuta el conteo para determinar esta muestra poblacional. Este personal incluye género femenino, masculino, civil y militar.




7.4 DISEÑO DE VARIABLES.

Hipótesis:

Existen factores de riesgo psicosocial en los empleados administrativos del Batallón de Servicios número 23 “General Ramón Espina”

Tabla 3 Diseño de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLES INDEPENDIENTES	ITEMS
RIESGOS PSICOSOCIALES	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Jornada Laboral Horas extras Pausas activas
	RELACIONES INTERPERSONALES	Se habla mientras trabaja Trabajo en equipo Aislamiento Contacto con los superiores
	CARGA MENTAL	Carga laboral Concentración Tiempos de trabajo Dificultad de trabajo Complejidad

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




	ADMINISTRACION DEL PERSONAL	Manual de funciones Inducción Capacitaciones Elementos necesarios Estabilidad Laboral
	CONTENIDO DEL TRABAJO	Sobre carga laboral Capacidad vs conocimiento Materiales peligrosos Sustancias químicas Maquinaria riesgosa
	ALTERACIONES PSIQUICAS Y BIOLOGICAS	Desgaste físico Desgaste mental Dificultades para dormir Agresividad Depresión
	ACOSO LABORAL	Prevención Denuncias Medidas Capacitación Conductas específicas

7.5 FUENTES DE INFORMACION.

Dentro del estudio se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria de la siguiente forma.

7.5.1 Fuente Primaria.

Consiste en obtener la información de una forma directa como en este caso el personal administrativo del Batallón de Servicios, a quienes se les aplicara el instrumento de recolección de la información que se ha construido para tal fin.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

7.5.2 Fuente Secundaria.




Consiste en la bibliografía y revisión de documentos que aportan conocimiento frente a la temática que desarrolla el estudio investigativo, igualmente los recursos técnico y materiales que puedan ser de ayuda para este.

7.6 METODOLOGIA.

La observación en el desarrollo del trabajo se realizó con el fin de conocer el contexto laboral y aquellos factores psicosociales que se podían determinar a través de los sentidos sin alterar las situaciones naturales, la entrevista que se realizó al suboficial de personal con el fin de conocer sus funciones y su aporte a la prevención de los riesgos psicosociales del personal del Batallón y por último se realizó una encuesta para conocer la opinión del personal frente a los riesgos psicosociales que existen en la Institución.

7.7 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

1. Encuesta: se realizó una encuesta (ver anexo 1) con 40 preguntas estructuradas de opción múltiple en donde se abarca las variables de estudio dando una valoración entre siempre, casi siempre, algunas veces y nunca, dando la opción al personal de elegir una opción frente a situaciones de organización del trabajo incluyendo en ella




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

factores relacionados con el sistema de trabajo, horarios e intensidad laboral, se indaga también sobre las relaciones interpersonales con sus pares, subalternos y superiores.

2. Entrevista: Con el fin de conocer el manejo del suboficial encargado de personal se realiza una entrevista estructurada (anexo 2) consta de 13 preguntas en las cuales se indaga las funciones del jefe de personal y los programas que se realizan para el bienestar de los empleados y la salud ocupacional.

7.8 DESCRIPCION DE DESARROLLO DEL PROYECTO-

En la primera fase se tuvo en cuenta el objetivo de la investigación y la población a la cual se le iba a aplicar el estudio, se tomó contacto con el comando del Batallón con el fin de explicar la importancia del estudio y el sistema de recolección de la información con los empleados de la parte administrativa del Batallón. Igualmente se informa al personal el interés de este estudio y en qué consisten los riesgos psicosociales y su importancia para el desempeño de su trabajo, se aclara que esta participación es de carácter voluntario y que no requiere de identificación en el instrumento que se aplicara. En esta primera fase se aplica el primer paso de recolección de información que es la observación durante una jornada laboral dividida en dos etapas, a través una guía de observación se consigna lo percibido. En la segunda fase se procedió a reunir al personal en el auditorio y se entregó el cuestionario de la encuesta para el cual se determinó un tiempo de 20 min para su aplicación, todo el personal lo realizo al mismo tiempo. Después de realizar la aplicación del instrumento al personal se realiza entrevista estructurada al Jefe de Personal. Tercera fase, tabulación de los resultados

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	




del cuestionario o encuesta e interpretación de los resultados, donde a través de las diferentes opciones se da mayor prevalencia al número mayor de respuestas para realizar el porcentaje sobre el 100 por ciento de la población encuestada e interpretando de forma cualitativa a la luz de la observación que se había realizado en la primera fase y se incluye la información obtenida en la entrevista para realizar el análisis integral. Por último se realiza la descripción de los resultados, para elaborar las sugerencias y recomendaciones.

8. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.

8.1 ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA OBSERVACION.

8.1.1 OBSERVACION DE ESPACIOS FISICOS

En el espacio de trabajo se observa que los empleados en algunas secciones tienen espacios físicos reducidos ya que en una oficina se encuentran varias divisiones formando pequeños cubículos o en otros casos simplemente se ubican escritorios organizados en espacios no muy grandes donde los archivadores o cajas con información ocupan un gran espacio, esto da la sensación de hacinamiento en las oficinas ya que las instalaciones no fueron construidas para este Batallón si no que se adecuaron algunas oficinas de una anterior unidad existente en la ciudad de Pasto.




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

8.1.2 OBSERVACION DE CLIMA LABORAL Y CONTRATACION

En cuanto al trabajo los empleados están acostumbrados a trabajar bajo presión ya que en las instituciones que pertenecen al Ejército Nacional se solicita informes o reportes con poco tiempo de anticipación y extras a lo que normalmente deben hacer a diario lo que genera estrés y poca motivación en el trabajo.

Los empleados tanto civiles como militares se encuentran contratados de forma permanente y están cubiertos con todas sus prestaciones sociales y beneficios para sus familias. El personal civil tienen horarios que se respetan aunque el personal militar si debe cumplir un horario apretado ya que deben prestar servicios nocturnos e igualmente cumplir con sus labores administrativas en algunos casos descuidando a sus familias aunque la institución en algunos casos presta apoyo en resolución de conflictos y manejo de estas situaciones para que no generen dificultades laborales, la mayoría del personal tiene sus familias ubicadas en la ciudad de Pasto lo que facilita el disfrute del plan de permisos que otorga el Batallón de servicios No 23.

En general el personal cuenta con los implementos necesarios para ejecutar su trabajo, la comunicación entre los compañeros de sección es buena y la convivencia es cordial, los jefes directos tienen contacto con sus subalternos aunque con los superiores como el comandante del Batallón o el oficial ejecutivo (Subdirector en una empresa civil) no tienen mucho contacto directo con los demás empleados lo hacen en las relaciones generales que se realizan cada 8 días en las que el superior imparte normas y directivas pero no hay espacio para preguntas o sugerencias de los demás. El trato por parte del personal superior es educado y cordial, la mayoría de órdenes se imparten de forma escrita, con el personal civil el trato es más sutil y con un tono de voz amable al personal militar se le habla de una forma más fuerte

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

y en tono de orden la mayoría de las veces. Los militares tienen la posibilidad de ascender y capacitarse por la estructura de su carrera igualmente ellos son trasladados cada dos años a diferentes unidades ubicadas por el país generando que no sea monótono el trabajo pero que igualmente se presente inestabilidad. El personal civil no tiene posibilidades de ascensos ni capacitaciones directas en su cargo ya que ellos participan para unos cargos particulares aunque su capacitación sea mayor o para otro perfil.

El Batallón de Servicios No 23 no cuenta con una oficina de salud ocupacional para el manejo de riesgos psicosociales o situaciones de tipo laboral se apoyan en el dispensario médico y el centro de familia para minimizar las situaciones que se presentan. (anexo 3 guía de observación)

8.2 ANALISIS ESTADISTICO DE LA ENCUESTA.

8.2.1 ORGANIZACIÓN LABORAL.



- 77 % del personal del Batallón de servicios considera que la jornada laboral siempre excede las horas diarias de trabajo, igualmente piensan que deben trabajar horas extras y los fines de semana ya que deben completar el trabajo durante estos días.

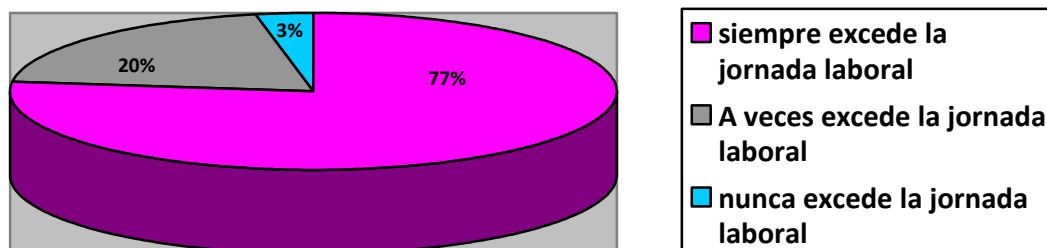
Tabla 4 porcentual de Organización Laboral

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
27 personas	7 personas	1 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 27 & ? & = 77\%
 \end{array}$$

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	



Grafica 1 Organización Laboral




- El 63% del personal casi siempre o siempre puede realizar pausas activas.

Tabla 5 porcentual de Organización Laboral

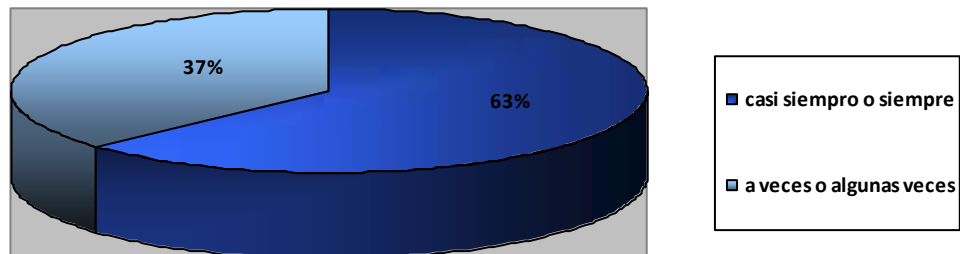
Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
22 personas	13 personas	0 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 22 & ? & = 63\%
 \end{array}$$

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Grafica 2 Organización Laboral



8.2.2 RELACIONES INTERPERSONALES.

El 97 % del personal considera que no hay ninguna restricción con respecto a hablar o interactuar durante las horas de trabajo.




- Un 94% nunca ha sentido que sus actividades laborales le obligan a mantenerse aislado de sus compañeros

Tabla 6 porcentual de Relacione Interpersonales

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
1 persona	1 persona	33 personas

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 33 & ? & = 94\%
 \end{array}$$

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

- el 82% no considera a sus superiores o compañeros como enemigos o personas desagradables.

Tabla 7 porcentual de Relacione Interpersonales

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
1 persona	5 personas	29 personas

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 & = 82\% & \\
 29 & ? &
 \end{array}$$

- El 80% de los empleados envían documentos a sus superiores siempre ya que su trabajo es directamente relacionado con ellos.

Tabla 8 porcentual de Relacione Interpersonales

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
28 personas	7 personas	0 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 & = 80\% & \\
 28 & ? &
 \end{array}$$

- 86% trabaja algunas veces en equipo porque requiere de apoyo de otras personas y solamente un 14 % debe trabajar en equipo porque es necesario para el desempeño de su cargo

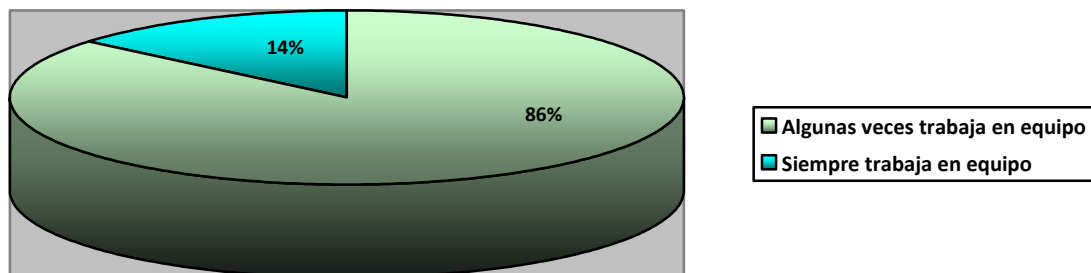
	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Tabla 9 porcentual de Relacione Interpersonales

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
5 personas	30 personas	0 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 30 & ? & = 86 \%
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 5 & ? & = 14 \%
 \end{array}$$



Grafica 3 Relaciones Interpersonales

8.2.3 CARGA MENTAL.

- El trabajo exige realizar varias tareas al tiempo para un 86% del personal casi siempre se le presenta esta condición y a un 6% solo algunas veces, el 8% nunca se le presenta esta condición




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Tabla 10 porcentual de Carga Mental

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
30 personas	2 personas	3 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{ccc}
 35 & 100\% & 35 & 100\% & 35 & 100\% \\
 & = 86\% & & = 6\% & & = 8\% \\
 30 & ? & 2 & ? & 8 & ?
 \end{array}$$

- El 43% del personal realiza sus actividades casi siempre en un tiempo determinado

Tabla 11 porcentual de Carga Mental

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
15 personas	20 personas	0 persona



Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{ccc}
 35 & 100\% & \\
 & = 43\% & \\
 15 & ? &
 \end{array}$$

- El 86% del personal casi siempre requiere un alto grado de dificultad de acuerdo a lo que cada uno considera

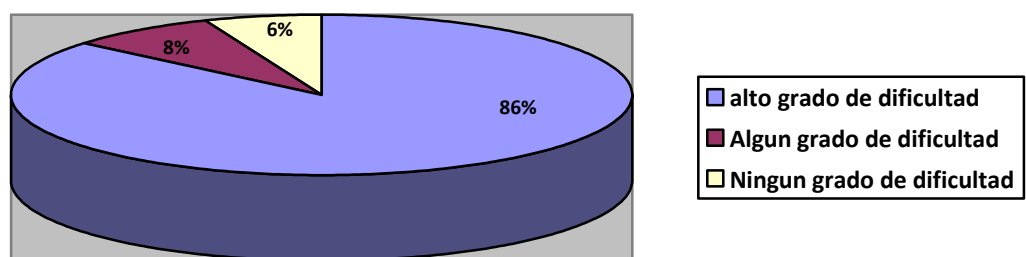
Tabla 12 porcentual de Carga Mental

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
30 personas	3 personas	2 persona

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ & & \\ 30 & ? & = 86\% \end{array}$$



Grafica 4 Carga Mental




- el 66% opinan que casi siempre sus actividades son complejas y requieren de velocidad.

Tabla 13 porcentual de Carga Mental

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
23 personas	10 personas	2 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ & & \\ 23 & ? & = 66\% \end{array}$$

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

8.2.4 ADMINISTRACION DE PERSONAL.

- El 100% considera que si existe el manual de funciones de acuerdo a su cargo

Aunque un 66% no recibió ninguna inducción cuando ingresó a su puesto de trabajo.

Tabla 14 porcentual de Administración de Personal

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
7 personas	5 personas	23 personas

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ 23 & ? & = 66\% \end{array}$$



- Durante el tiempo que se han desempeñado como empleados tanto civiles como militares un 86% considera que algunas veces han recibido capacitaciones referentes a su cargo frente a un 14 % que considera que si le han capacitado constantemente.

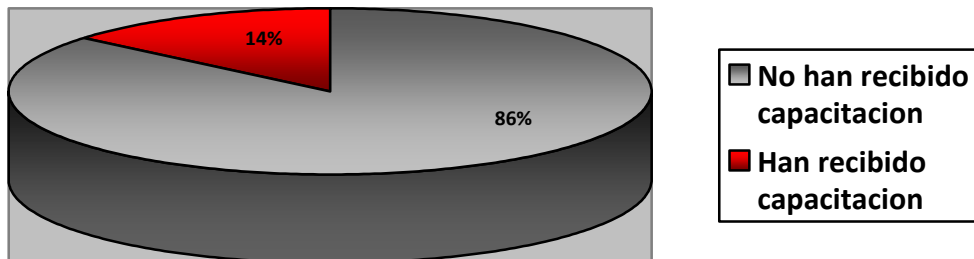
Tabla 15 porcentual de Administración de Personal

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
5 personas	30 personas	0 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ 30 & ? & = 86\% \end{array} \quad \begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ 5 & ? & = 14\% \end{array}$$

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		



Grafica 5 Administración de Personal

- Los empleados consideran que casi siempre en un 86% cuentan con los elementos de trabajo




Tabla 16 porcentual de Administración de Personal

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
30 personas	5 personas	0 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 30 & ? & = 86\%
 \end{array}$$

- Un 100% se sienten casi siempre seguros en sus puestos de trabajo contando con todas las prestaciones sociales.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

8.2.5 CONTENIDO DE TRABAJO.

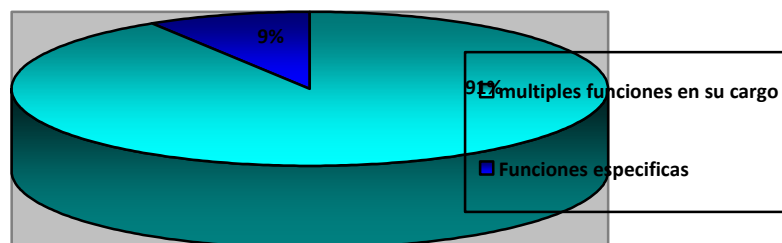
- Cada cargo tiene en un 91% múltiples funciones

Tabla 17 porcentual de Contenido de Trabajo

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
32 personas	3 personas	0 persona

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 32 & ? & = 91\%
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{rcl}
 35 & 100\% & \\
 3 & ? & = 9\%
 \end{array}$$






Grafica 6 Contenido de Trabajo

- El 74% algunas veces las desarrollan las tareas de su cargo de acuerdo a sus capacidades.

Tabla 18 porcentual de Contenido de Trabajo

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
------------------------	-------------------------	-------

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

9 personas	26 personas	0 persona
------------	-------------	-----------

Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ & = 74 \% & \\ 26 & ? & \end{array}$$

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ & = 26 \% & \\ 9 & ? & \end{array}$$

- El personal que labora en el Batallón de Servicios No 23 está expuesto a diferentes riesgos laborales no de riesgo químico o de alto riesgo de accidentalidad por exposición a maquinaria o en el caso del Batallón o algún tipo de armamento, un 86% nunca se ha considerado en riesgo químico o con maquinaria peligrosa un 14% es aquel personal encargado del almacén de intendencia y manejo de armamento.

Tabla 19 porcentual de Contenido de Trabajo

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
5 personas	0 personas	30 personas




Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ & = 86 \% & \\ 30 & ? & \end{array}$$

$$\begin{array}{rcl} 35 & 100\% & \\ & = 14 \% & \\ 5 & ? & \end{array}$$

8.2.6 ALTERACIONES PSIQUICAS Y BIOLOGICAS DERIVADAS DE SU TRABAJO.

- En el Batallón de Servicios numero 23 el personal presenta algunas veces las siguientes alteraciones las cuales pueden ser inherentes a sus funciones o desempeño laboral, en los siguientes porcentajes de mayor a menor:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Dolor de cabeza 86%

Dolor de espalda 77%

Cansancio mental 77 %

Cansancio físico 74%

Desmotivación 20%

Dificultad para dormir 11%

Dificultad para concentrarse en el trabajo 8%

Siendo la patología de mayor frecuencia el dolor de cabeza o cefalea.

8.2.7 ACOSO LABORAL.




- Frente a las políticas de acoso laboral el personal tiene desconocimiento, manifiestan un 48% que no hay políticas frente a esta temática. y/ o un 34% conoce y está informado sobre todo lo relacionado con el acoso laboral.

Tabla 20 porcentual de Acoso Laboral

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
12 personas	6 personas	17 personas

Procedimiento estadístico regla de tres

35	100%		35	100%		35	100%
	= 48 %		= 34 %			= 18 %	
17	?		12	?		6	?

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

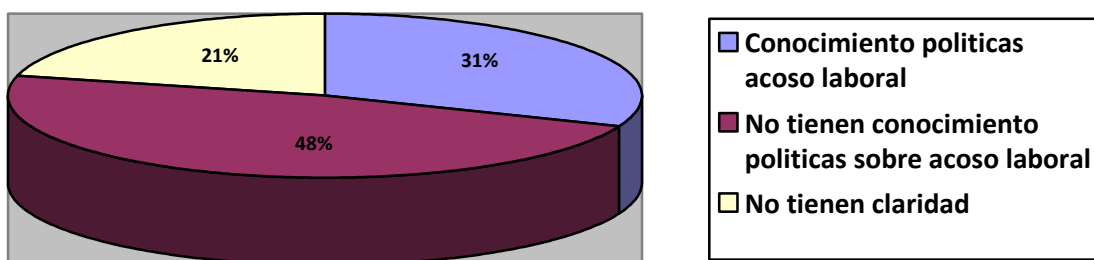
- El 48% del personal no han recibido capacitaciones para prevenir el acoso laboral dentro de la institución como fuera de ella, y el 31% a recibido información fuera de la institución, el 21% no tiene claro si ha sido informado o capacitado en acoso laboral.

Tabla 21 porcentual de Acoso Laboral

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
7 personas	11 personas	17 personas




Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{ccc}
 35 & 100\% & \\
 17 & ? & = 48\%
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{ccc}
 35 & 100\% & \\
 11 & ? & = 31\%
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{ccc}
 35 & 100\% & \\
 7 & ? & = 21\%
 \end{array}$$



Grafica 7 Políticas Prevención sobre Acoso Laboral

- El 51% manifiesta que no están definidas las conductas físicas, verbales y no verbales que son consideradas como acoso laboral, el 32% manifiesta que si conocen las conductas físicas, verbales y no verbales que son consideradas como acoso laboral, el

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

17% no tiene claro las conductas físicas, verbales y no verbales que son consideradas como acoso laboral

Tabla 22 porcentual de Acoso Laboral

Siempre o casi siempre	A veces o algunas veces	Nunca
11 personas	6 personas	18 personas




Procedimiento estadístico regla de tres simple

$$\begin{array}{ccccccc}
 35 & 100\% & & 35 & 100\% & & 35 & 100\% \\
 & & = 51\% & & & = 32\% & & = 17\% \\
 18 & ? & & 11 & ? & & 6 & ?
 \end{array}$$

8.3 ANALISIS DE LA ENTREVISTA.

Se realiza entrevista estructurada al suboficial de la jefatura de personal sargento primero Patiño Troches Lizardo (ver anexo 2) encontrando en esta información que la jefatura de personal no tiene conocimiento de los programa de salud ocupacional y creen que son procesos propios del dispensario médico. Igualmente se encontró que el Batallón no realiza ningún tipo de capacitación sobre salud ocupacional o sobre riesgos psicosociales y la manera de combatir estos riesgos son con actividades de tipo recreativo o social ya que no se tiene conformados comités de convivencia y el COPASST para el manejo de la seguridad y salud en el trabajo.

En algunos casos se emiten boletines informativos relacionados con la seguridad de la fuerza, en los cuales se describen mecanismos de prevención de accidentes sobre todo en el




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

área militar donde se enseña las normas para el manejo seguro de los elementos de fuego o la prevención de suicidios en los soldados de los Batallones de combate, pero esta información no tiene relación con la parte administrativa si no únicamente con la parte militar de combate. Al personal en muchos casos se le envía a capacitaciones en temáticas o políticas que tengan que ver con algún cambio en cuanto a la sección a la que pertenece pero no se desarrolla sus capacidades personales o laborales.

Los conductos regulares para dar a conocer alguna situación con el personal son directamente con el suboficial u oficial superior y este resuelve las situaciones en el momento, igualmente se realizan las formaciones generales cada ocho días con el fin de mantener el orden e impartir directivas. En estas formaciones se realizan las felicitaciones al personal militar y civil, como incentivo para el personal el cual es registrado en su folio de vida, en ceremonias militares se realiza reconocimientos como medallas los cuales enorgullecen al personal estimulándolos a seguir adelante con su trabajo. El suboficial de personal trabaja con el fin de optimizar el talento humano para que haya un mayor rendimiento y eficiencia en el trabajo.



8.4 ANALISIS DE RESULTADOS.

La población del Batallón de Apoyo y Servicios número 23 en su mayoría son hombres por las diferentes labores que se desarrollan ya que anteriormente en los Batallones no se encontraban muchos cargos que las mujeres pudieran desempeñar, en el momento se encuentran 8 mujeres de las cuales dos son militares en el grado de capitán y sargento viceprimero una de ellas se desempeña en el área de tesorería y la otra es la ayudante del

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

comandante del Batallón, las otras 6 mujeres se desempeñan como secretarias y auxiliares de contabilidad, los hombres son 27, catalogados en 4 oficiales, 13 suboficiales y 10 soldados profesionales, los cuales día a día realizan su trabajo bajo una serie de condiciones en algunos casos adecuadas y otros con características difíciles. El Batallón de Apoyo y Servicios Número 23 es una institución del estado que como todas estas instituciones tienen un presupuesto restringido para su funcionamiento, es una de las entidades que todavía mantiene a sus empleados bajo un régimen social especial y cubre todas sus prestaciones de ley, con servicios médicos adecuados para ellos y sus familias y es por esto que en este estudio se pudo encontrar que con respecto a este tema no se presenta ningún tipo de riesgo psicosocial ya que ellos sienten seguridad laboral donde se respeta sus tiempos de vacaciones y en algunos casos se dan incentivos como días de descanso o permisos, igualmente se reconoce su trabajo a través de las condecoraciones creadas para cada uno de los grados o de los tiempos de servicio tanto de civiles como de militares, también se nombra el empleado del mes el cual se menciona al civil, al militar y al soldado profesional que se haya destacado por su trabajo en ese mes.




Por otro lado se encontró que en cuanto a la salud ocupacional a la Institución le falta organizar la oficina y los comités que decretos, leyes y resoluciones como la Ley 1010 del 2006. Por la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, Resolución 2646 de 2008. Esta Resolución tiene por objeto dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, Decreto 1443 del 31 de julio del 2014. Por el cual se dictan

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST), Decreto 1072 del 5 de mayo del 2015. Por la cual se expide el decreto único Reglamentario del sector Trabajo., quienes se dedican a vigilar el bienestar de los empleados pero no entendido ese bienestar como la parte social o recreativa si no al cuidado de la salud de los empleados y de las condiciones adecuadas para el desempeño del mismo, entre esas se incluye la información, la capacitación y la minimización de todos los riesgos psicosociales que se pueden presentar, igualmente aquellos riesgos de accidentes laborales. El personal no se encuentra informado frente a temáticas importantes que al no conocerlas se puede prestar para dificultades en algún momento, el desconocimiento de situaciones como el acoso laboral no significa que no se vayan a presentar, lo que lleva a recomendar que se deben realizar capacitaciones sobre temáticas laborales y también se debe dar a conocer mecanismos para realizar pausas activas las cuales ayudan en minimizar el estrés que se presenta por el sistema de trabajo que se maneja en el Batallón o en unidades similares ya que si el ente administrativo no maneja este tipo de organización en seguridad y salud ocupacional ninguna de las otras unidades lo debe hacer.




9. CONCLUSIONES

En resumen se puede destacar que los empleados no se sienten reprimidos al realizar su trabajo, sus relaciones interpersonales son adecuadas sin encontrar ningún tipo de trastorno de convivencia que afecten el desarrollo de las actividades laborales, la comunicación con sus superiores no tiene canales efectivos ya que generalmente el sistema que se maneja no incluye la retroalimentación de los subalternos.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

El personal militar se encuentra bajo un nivel alto de estrés ya que deben realizar múltiples tareas en horarios fuera del laboral y los tiempos de entrega de los requerimientos son cortos, aunque se debe entender que el sistema laboral del militar es especial por sus funciones de alta seguridad la cual se cumple durante las 24 horas del día por esta razón se deben implementar las pausas activas que deben ser dirigidas y enseñadas al personal a través de capacitaciones, al personal civil igualmente se les debe capacitar en la prevención de enfermedades psicológicas donde se incluye la baja motivación, la depresión y la baja productividad o enfermedades laborales como cefaleas u otras posturales que se cubren en la ergonomía y que no son solo de la competencia de los médicos o de la EPS si no por el contrario de los directivos ya que un empleado que se le previene sus factores de riesgo no solo físicos si no psicosociales es un empleado mucho más productivo.

Frente al acoso laboral se puede observar una confusión ya que no hay establecidos protocolos para la información o denuncia frente a estos casos o al conocimiento de las leyes que pueden apoyar tanto al trabajador como a los directivos. El Batallón no cuenta con un programa de capacitaciones o de prevención de riesgos laborales llevando a que los empleados desconozcan lo que realmente es un riesgo o una enfermedad de origen profesional y sean confundidas con patologías no laborales.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

10. RECOMENDACIONES

Implementar la oficina y los Programas de salud Ocupacional establecidos por la dirección de sanidad militar




Se recomienda la divulgación de la política de Salud Ocupacional de la institución (de los derechos y deberes de los trabajadores), la cual debe de estar mínimo en dos partes visibles.

Incentivar y obtener la participación activa de todos integrantes del batallón de servicios tanto militares y personal civil que lo integra en el desarrollo del Programa de Salud ocupacional.

Reorganizar los puestos de trabajo, que permitan mayor libertad de movimiento evitando el hacinamiento en las oficinas y la ubicación de archivadores.

Implementar los cubículos en todos los puestos de trabajo con el fin de darles independencia y tranquilidad a todos los empleados.

Dotar el puesto de trabajo con equipos de cómputo adecuado y disposición de sillas de características anatómicas que brinde mayor confort empleados durante la ejecución de la tarea de digitación, la cual abarca un porcentaje amplio de su jornada laboral en el área administrativa.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Realizar un adecuado ritmo de trabajo y nivelar las cargas laborales a los empleados militares y civiles de la unidad.

Fomentar la comunicación entre los superiores, subalternos y personal civil de la unidad.

Buscar mecanismos para implantar un sistema de resolución de conflictos entre los integrantes de la unidad táctica.




Incentivar la creatividad y capacidad de los empleados civiles y militares de la unidad con el fin de mejorar el clima organizacional.

Se requiere que desde el comando de la unidad táctica se posibiliten trimestralmente como mínimo espacios de encuentro, retroalimentación y socialización enfocados a mejorar el ambiente laboral y el rol de cada empleado militar o civil.

Se requiere realizar semestralmente un diagnóstico de factores de riesgo psicosocial con el fin de que se optimicen las condiciones laborales de los empleados y por ende el cumplimiento de las tareas propuestas por la unidad táctica.

El comandante de la unidad táctica debe generar estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales entre los militares y civiles que laboran en la unidad impactando esto de una forma adecuada en la disminución de la rotación de personal, ausentismo y enfermedades profesionales.

Realizar examen ocupacional periódico teniendo en cuenta la sintomatología de Dolor de espalda, Dolor de cabeza, Cansancio físico, Cansancio mental, es importante realizar un




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

programa de vigilancia epidemiológica para síndromes sobre el uso de sillas inadecuadas con el personal que desempeña las actividades administrativas.

Implementar y difundir las políticas sobre acoso laboral a todo el personal que integra el Batallón de servicios tanto el personal militar como el personal civil.

Capacitar a todo el personal militar y personal civil en el uso del tiempo de descanso y tiempo libre implementando las pausas activas y pasivas.

Realizar diferentes capacitaciones sobre Estilo de vida y trabajo saludable con el fin de retroalimentar en la manera correcta la realización de las actividades ejecutadas por los empleados administrativos del batallón de servicios , a nivel intralaboral y extralaboral teniendo en cuenta al empleado como un ser integral dando pautas para mejorar su calidad de vida y minimizar los riesgos de adquirir o mantener hábitos no saludables (Tabaquismo, alcoholismo, consumo de sustancias psicoactivas, sedentarismo, malos hábitos alimenticios, etc.), que afecten su salud mental, física, entorno familiar y social.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Boada, J. D. (2001). Incidencia en la prevención de Riesgos laborales. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 91-107.

BUNGE, M. (1975). *INVESTIGACION CIENTIFICA*. BARCELONA: ARIEL.

Gloria, V. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. *Ciencia y trabajo*, pp 197-201.

González, P. P. (1996). Calidad de vida laboral; Tratado de psicología del trabajo. En P. P. González, *Calidad de vida laboral; Tratado de psicología del trabajo* (págs. 161-186). Madrid: J.M.Peiró & F.Prieto.

Griffiths, C. y. (1995).

istas. (2007). http://www.istas.net/web/index_imprimir.asp?idpagina=3938. Recuperado el abril de 2016

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. (2001). *DIRECTIVA PERMANENTE*. Recuperado el ABRIL de 2016, de <http://www.disanejercito.mil.co/index.php?idcategoria=4824>

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. (2004). *DIRECTIVA PERMANENTE*. Recuperado el ABRIL de 2016, de <http://www.disanejercito.mil.co/index.php?idcategoria=4824>




Ministerio de la Protección Social. (17 de julio de 2008). <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>. Recuperado el 21 de julio de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.

Ministerio Defensa Nacional. (29 de Diciembre de 1997). <http://www.disanejercito.mil.co/index.php?idcategoria=9778>. Recuperado el abril de 2016

oit. (1986).

OIT. (1986).

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. (2012). *LEY 1562*. Recuperado el ABRIL de 2016, de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

ANEXO “ 1 “ ENCUESTA FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada pregunta y piense si eso le ocurre a usted o no, marque con una X las que más se ajuste a su situación con la mayor seriedad del caso

Edad ____/ **Sexo** M__ F__ **No. de personas a cargo** ____/ **Tiempo de Servicio** ____/



Nivel de Escolaridad Primaria ____/ Bachiller ____/ Técnico ____/ Tecnólogo ____/
Universidad ____/

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	La jornada laboral excede las 8 horas diarias?					
2	Trabaja horas extras?					
3	Trabaja los fines de semana?					
4	Tiene que completar el trabajo los fines de semana?					
5	Durante las horas laborales tiene pausas de descanso?					

RELACIONES INTERPERSONALES

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	Se permite hablar mientras trabaja?					
2	Trabaja en equipo?					
3	La actividad que desarrolla lo obligan a mantenerse aislado?					
4	Recibe y envía documentos a sus superiores?					
5	Siente que trabaja con compañeros y no con enemigos?					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

CARGA MENTAL




No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	El trabajo le exige realizar varias tareas al tiempo?					
2	El trabajo requiere mucha concentración?					
3	Al realizar sus actividades tiene un tiempo determinado?					
4	Su trabajo requiere un alto grado de dificultad?					
5	Las actividades de su trabajo son complejas y requieren velocidad?					

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	Existe el manual específico de funciones?					
2	Existe inducción al personal nuevo?					
3	Desarrollan capacitaciones sobre el cargo?					
4	Cada empleado cuenta con los elementos necesarios para desarrollar su trabajo?					
5	Existe estabilidad laboral?					

CONTENIDO DEL TRABAJO

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	Su trabajo tiene múltiples funciones?					
2	El tiempo es el necesario para desarrollar su trabajo?					
3	El trabajo que desarrolla es acorde a sus capacidades y conocimientos?					
4	Manipula sustancias o materiales peligrosos para su salud?					
5	Trabaja con equipos o máquinas de alto riesgo de accidentes?					




	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

ALTERACIONES PSÍQUICAS Y BIOLÓGICAS DERIVADAS DE SU TRABAJO

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	Sufre de dolor de espalda?					
2	Sufre de dolor de cabeza?					
3	Siente cansancio físico?					
4	Siente cansancio mental?					
5	Presenta alteración de la presión arterial?					
6	Tiene dificultad al dormir					
7	No se puede concentrar en el trabajo					
8	Se torna agresivo con frecuencia					
9	Sufre depresión					
10	Se desmotiva fácilmente					

ACOSO LABORAL

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	Existen políticas escritas para la prevención del acoso laboral?					
2	Existe un mecanismo conocido por todos, para la denuncia del acoso laboral?					
3	Se encuentra establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobar la existencia de un acoso laboral?					
4	Se han desarrollado capacitaciones para prevenir el acoso laboral a todo el personal?					
5	Están definidas las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como acoso laboral?					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

ANEXO “2” ENTREVISTA JEFE DE PERSONAL

Entrevistado: Sargento Primero Patiño Trochez Lizardo Jefe de Personal BASER No. 23

Lugar: Batallón de Servicios No. 23 pastos (Nariño)

Fecha: 02 de Julio de 2016

¿Cuál es la función de su dependencia? ¿Qué aspectos maneja?

Es la encargada de desarrollar procesos de administración y gestión de personal tendientes a optimizar el talento humano con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

También manejamos los planes de moral y bienestar para el personal del batallón, estímulos, preservación de la fuerza,

¿Cuál es el canal de comunicación que más se emplea entre el superior y los subalternos?

El personal puede hablar o comunicarse con sus superiores sin ningún problema en las diferentes dependencias o en las formaciones que se realizan todos los días, también existen unas urnas de quejas y reclamos que pueden utilizar.

¿Existe una oficina o dependencia encargada de la salud ocupacional de los empleados?

Una oficina como tal no hay pero lo relacionado con salud ocupacional lo maneja el dispensario

¿Tiene algún cronograma de charlas o academias sobre los riesgos psicosociales?

En el momento no existe un cronograma de charlas sobre riesgos psicosociales

¿Existen horarios de descanso en las horas laborales de los empleados?

Horarios como tal no hay establecidos




¿Existe el COPASST (Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo)?

No sé si el dispensario lo tenga establecido

¿Existe el comité de convivencia laboral?

No sé si el dispensario lo tenga establecido

¿Emite boletines informativos sobre riesgos psicosociales a los empleados?

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Se han emitido algunos boletines relacionados con la preservación e integridad de la fuerza

¿Qué políticas hay con respecto al acoso laboral?

Sobre el acoso laboral no hay una política clara

¿Qué estímulos o reconocimientos existen para los empleados?

Como estímulo están las condecoraciones, permisos, planes de bienestar, comisiones en el exterior, cursos de capacitación

¿Tiene algún plan de capacitaciones sobre salud ocupacional?




Si hay capacitaciones de preservación e integridad de la fuerza pero no de salud ocupacional como tal

¿Cómo se promueve el bienestar de sus empleados y el bienestar de sus familias?

Realizando diferentes actividades en las fechas especiales como el día de la mujer, día de la secretaria, día del niño, día de la madre, día del padre, el aniversario del batallón, actividades de integración, día del amor y la amistad, día de las brujitas y en diciembre se realiza la novena de aguinaldo con todo el personal y sus familias.




¿Realiza monitoreo constantes o esporádicos de cómo se encuentra su personal?

En las formaciones se verifica el personal y que problemas tienen para procurar mejorar y dar solución a sus inquietudes

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

ANEXO “3” GUIA DE OBSERVACION




1. Organización del espacio físico laboral.
2. Organización del trabajo por cada empleado.
3. Relaciones interpersonales.
4. Carga laboral y mental por cada empleado
5. Factores de estrés.
6. Trato al personal subalterno o entre compañeros

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

ANEXO “4” FOTOS DE OBSERVACION




ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO LABORAL



	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		




ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.



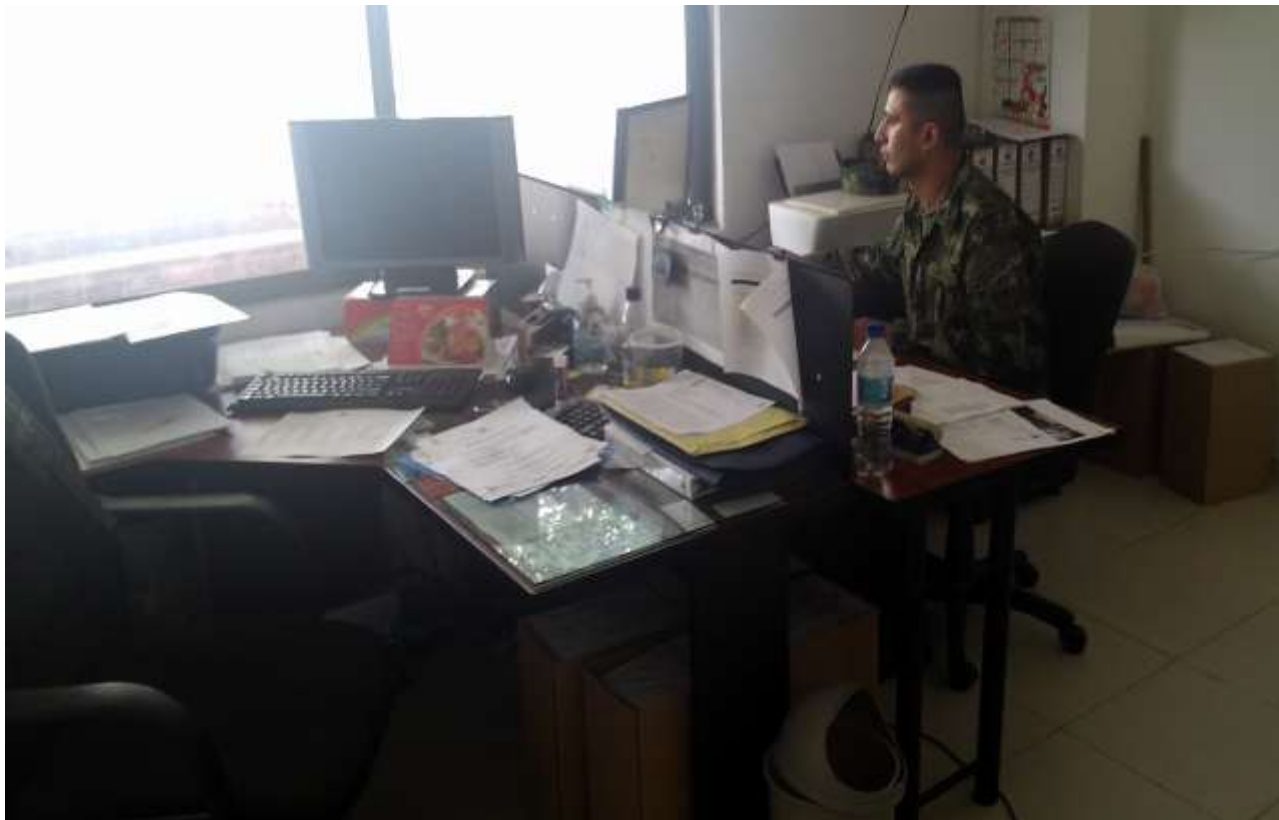
	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		




RELACIONES INTERPERSONALES.



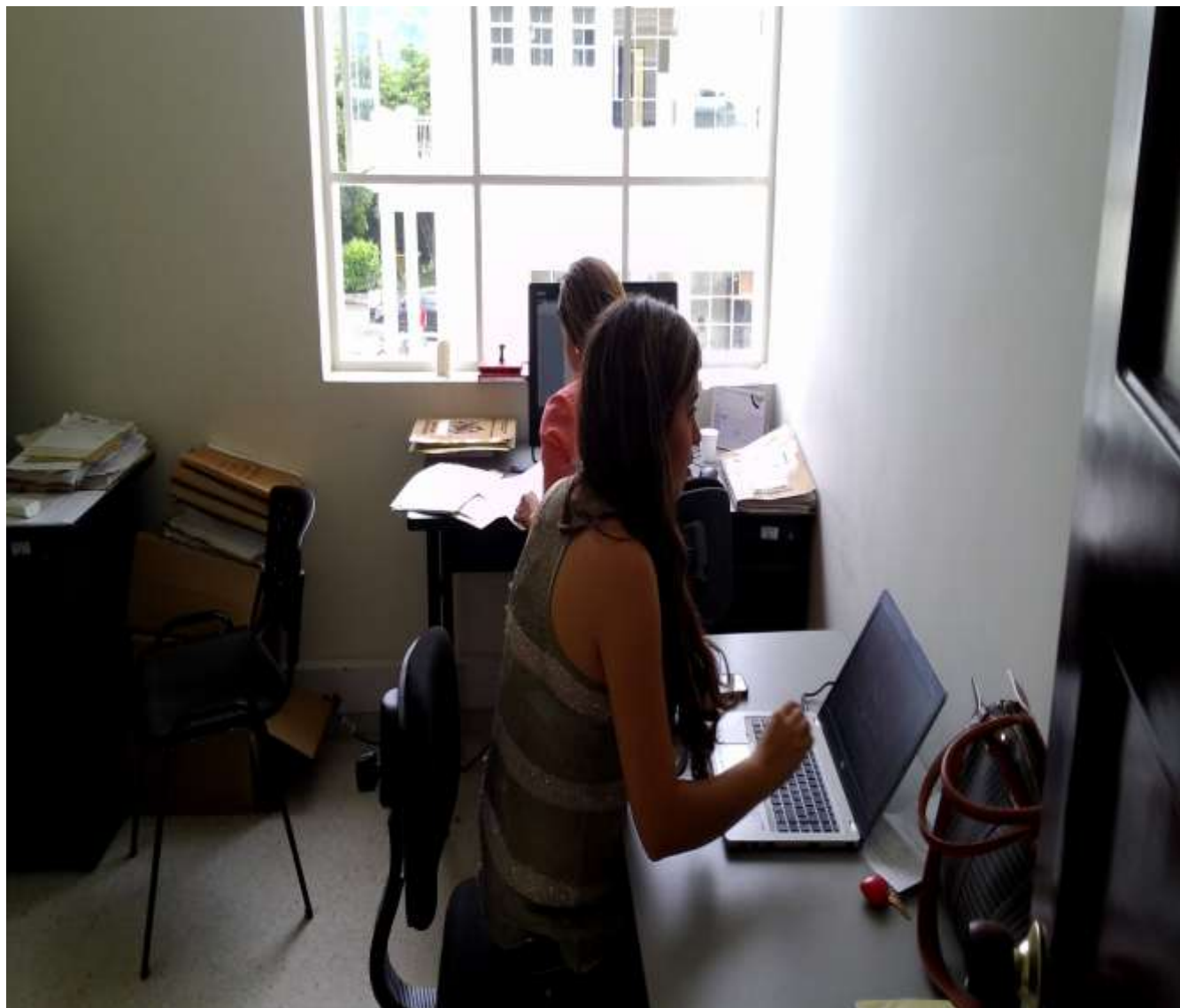
	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		




CARGA LABORAL Y MENTAL



	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

FACTORES DE ESTRÉS.



	GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)		Código: IF-IN-002 Versión:04	 
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012		

TRATO AL PERSONAL SUBALTERNO O ENTRE COMPAÑEROS

